



**GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA DE REFORMA DO JUDICIÁRIO**

**UTILIZAÇÃO DE MEIOS DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE CONFLITOS NO
ÂMBITO DE SERVIÇOS REGULADOS POR AGÊNCIAS GOVERNAMENTAIS**

Pesquisa elaborada em parceria estabelecida em acordo de cooperação internacional por meio de carta de acordo firmado entre a Secretaria de Reforma do Judiciário, o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento e a Fundação Getúlio Vargas do Estado do Rio de Janeiro (Projeto BRA/05/036).

**BRASÍLIA
2013**

EXPEDIENTE:

PRESIDENTA DA REPÚBLICA
Dilma Rousseff

MINISTRO DE ESTADO DA JUSTIÇA
José Eduardo Cardozo

SECRETÁRIA EXECUTIVA DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
Márcia Pelegrini

SECRETÁRIO DE REFORMA DO JUDICIÁRIO
Flávio Croce Caetano

DIRETORA DE POLÍTICA JUDICIÁRIA
Kelly Oliveira de Araújo

COORDENADORES
Fabiana Luci de Oliveira
Leandro Molhano Ribeiro

PESQUISADORES
Ricardo Morishita Wada
Vitor Chaves

ASSISTENTES DE PESQUISA
Ana Claudia Cunha Costa
Andressa Carvalho
Antonio Augusto Iloizio de Faria Bastos
João Paulo Ribeiro

FICHA CATALOGRÁFICA:

342.51

U89m Utilização de meios de resolução extrajudicial de conflitos no âmbito de serviços regulados por agências governamentais / coordenadores : Fabiana Luci de Oliveira e Leandro Molhano Ribeiro. -- Brasília : Ministério da Justiça, Secretaria da Reforma do Judiciário, 2013.
116 p. : il. (Diálogos sobre justiça)

Pesquisa elaborada em parceria entre a Secretaria de Reforma do Judiciário, o Programa das Nações Unidas para o desenvolvimento e a Fundação Getúlio Vargas.
ISBN : 978-85-85820-47-3

1.Direito do consumidor, Brasil. 2. Agencia reguladora – Brasil
3. Consumidor – conflito de atribuição. 4. Consumo - política I. Oliveira, Fabiana Luci de, coord. II. Ribeiro, Leandro Molhano, coord. III. Brasil. Ministério da Justiça. Secretaria de Reforma do Judiciário.

CDD

575-999777

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca do Ministério da Justiça

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	11
INTRODUÇÃO	14
Objetivos	14
Justificativa	14
A importância dos meios de resolução extrajudicial de conflitos no âmbito de serviços regulados por agências governamentais	16
Desafio	17
Atividades de Pesquisa Realizadas	18
PARTE I - PESQUISA SOBRE DIREITOS DOS CONSUMIDORES	20
1 - PERCEPÇÃO DOS CONSUMIDORES	20
1.1 - Temas de pesquisa	20
1.2 - Amostra	21
1.3 - Resultados da Pesquisa	22
Conhecimento geral dos consumidores sobre seus direitos	22
Reivindicações dos direitos de consumidor	25
Encaminhamento geral das reclamações: empresas e PROCON	27
Como os consumidores procuram resolver eventuais desrespeitos a seus direito	
Percepções sobre os meios extrajudiciais de resolução de problemas e conflitos de consumo	28
Disposição a resolver seus problemas e conflitos por meio de acordos extrajudiciais: Judicialização x Acordo	33
Proposta: conhecimento dos meios extrajudiciais de conflito	33
PARTE II - MEIOS EXTRAJUDICIAIS DE INTERMEDIÇÃO DE CONFLITOS NA ANS, ANATEL E ANEEL E SUAS RELAÇÕES COM OS CONSUMIDORES	35
2 - MEIOS PROPORCIONADOS PELAS AGÊNCIAS PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMIDORES COM AS EMPRESAS REGULADAS NOS SETORES DE SAÚDE, TELECOMUNICAÇÕES E ENERGIA ELÉTRICA	36
2.1 - Relacionamento entre as agências reguladoras e os consumidores	37
2.2 - Entrevistas qualitativas com os ouvidores da ANATEL e ANEEL	40
2.3 - Informações sobre a ouvidoria da ANEEL	41
2.4 - Informações sobre a ouvidoria da ANATEL	43
2.5 - Resumo dos estudos de caso sobre a comunicação e interação com as agências reguladoras por meio da internet.	44
3 - A PERCEPÇÃO DOS CONSUMIDORES QUE JÁ ACESSARAM AS AGÊNCIAS REGULADORAS: ESTUDO QUALITATIVO DA ANS, DA ANATEL E DA ANEEL	47
3.1 - Atendimento das agências reguladoras	49
3.2 - Acesso às agências	51
3.3 - Acesso às agências por meio da internet	52
3.4 - Percepção da resolução dos problemas de consumo dada pelas agências reguladoras	52
3.5 - Proposta: gramática comum	55

3.6 - Disposição para resolver problemas: via extrajudicial x judicialização	56
3.7 - Proposta: articulação, interação e informação comum para prevenir conflitos.	58
3.8 - Poder punitivo para as agências	58
3.9 - Ação individualizada com o consumidor	60
3.10 - Soluções propostas pelos consumidores	61
3.11 - Conclusão	62
PARTE III - CONCLUSÕES: DIRETRIZES E PROPOSTAS DE AÇÃO CONCLUSÕES	64
Conhecimento dos direitos de consumo de serviços regulados	64
Conhecimento e acesso das instâncias extrajudiciais de resolução de conflitos envolvendo serviços regulados	65
Promoção de uma gramática comum	66
Interação entre atores relevantes e prevenção do conflito	67
ANEXO 1 - LEVANTAMENTO DE DADOS DE ATENDIMENTO DAS AGÊNCIAS EM ESTUDO - ANÁLISE DOS SITES	70
Estudos de casos	
1. Estudo de caso do site da ANEEL	70
1.1. Meio de comunicação	70
1.2. Acompanhamento processual	71
1.3. Participação da Sociedade	71
Considerações finais	76
2. Estudo de caso do site da ANS	77
2.1. Site	77
2.2. Meios de comunicação	78
2.3. Informações divulgadas no site	80
2.4. Relatório da Ouvidoria	82
Considerações Finais	85
3. Estudo de caso do site da ANATEL	85
3.1. Site	85
3.2. Meios de Comunicação	86
3.3. Procedimento da demanda	88
Considerações Finais	99
ANEXO 2 - MAPEAMENTO DAS NORMAS DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE CONFLITOS ENTRE CONSUMIDORES E EMPRESAS REGULADAS NAS AGÊNCIAS REGULADORAS - ANATEL, ANEEL e ANS.1)	100
ANEXO 3 - ESTRUTURAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO SINDEC E DO PROCON/SP	108
1. O SINDEC:	108
Boletim Sindec Anual	108
Atendimento:	109
Fluxo dos atendimentos	110
Relatórios Anuais (Cadastros de reclamações fundamentadas)	110
ANEXO 4 - ENTREVISTA COM O DIRETOR-EXECUTIVO DO PROCON-SP	112

ÍNDICE DE TABELAS E GRÁFICOS

TABELAS

Tabela 1. Boletim Sindec 2012 – Lista das 20 empresas com maior número de reclamações	15
Tabela 2. Dados da amostra	21
Tabela 3 Erro amostral por número de entrevistas	22

GRÁFICOS

Gráfico 1. Conhecimento do CDC	23
Gráfico 2. Consulta no CDC	23
Gráfico 3. Conhecimento dos direitos dos consumidores	24
Gráfico 4. Reclamação dos direitos dos consumidores por escolaridade	25
Gráfico 5. Reclamação dos direitos dos consumidores por ter passado por situação de desrespeito	26
Gráfico 6. Motivo para não reclamar sobre os direitos dos consumidores	26
Gráfico 7. Meios preferenciais de reclamação dos direitos dos consumidores	27
Gráfico 8. Ocorrência de desrespeito dos direitos dos consumidores	28
Gráfico 9. Setores com incidência de desrespeito dos direitos dos consumidores	29
Gráfico 10. Primeiro encaminhado das reclamações dos consumidores	29
Gráfico 11. Resolução do problema	30
Gráfico 12. Ação para resolver o problema	30
Gráfico 13. Motivo para escolher o Judiciário para resolver o conflito	31
Gráfico 14. Conhecimento do PROCON	32
Gráfico 15. Confiança no PROCON	32
Gráfico 16. Chance de buscar o Judiciário para solucionar a questão	34
Gráfico 17. Chance de tentar um acordo	34

QUADROS

Quadro 1. Perfil dos participantes dos grupos focais	47
Quadro 2. Avaliação do atendimento das agências reguladoras	50
Quadro 3. Percepção dos consumidores sobre como devem ser divulgadas informações sobre as agências.	51
Quadro 4. Percepção dos entrevistados sobre a resolução de problemas de consumo: ANATEL	53
Quadro 5. Percepção dos entrevistados sobre a resolução de problemas de consumo: ANS	54
Quadro 6. O caminho da reclamação dos direitos de consumo dos serviços regulados	56
Quadro 7. Situação em que os consumidores buscam acesso ao Judiciário	58
Quadro 8. Expectativa das agências realizarem conciliação	60